

TINGKAT PELAYANAN *REGULATED AGENT* DAN KEMAUAN MEMBAYAR PENGGUNA JASA KARGO UDARA (*SHIPPER*) DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA - CENGKARENG

Dina Yuliana

Peneliti Bidang Transportasi Udara-Badan Litbang Perhubungan

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

e-mail: dynamipa@yahoo.com

Abstract—The Government policy of regulated agents in Indonesia led to the emergence of the impression of a monopoly in the determination cargo examination rate as well as the less maximum service in handling and inspection of air cargo. The purpose of this research is to know the user's willingness to pay for cargo services tariff service air cargo security checks at airports, and find out the level of service regulated agent. The method research of using customer service index (CSI) and the willingness to pay (WTP). Research using the 18 indicators of service and 62 respondents (shipper). The results showed that there are seven indicators in quadrant I (a), 4 (four) indicators in quadrant II (two), 4 (four) indicators in quadrant III (3) and 3 (three) indicators in quadrant IV. Model tendency WTP shipper i.e. $y = -56,12 \ln(x) + 346,21$ and $R^2 = 0,9677$ means 60 percent of the shipper is willing to pay if the price isn't greater than Rp120,-per kg (not including ppn)

Keywords: service, willingness to pay, regulated agent, CSI.

Abstrak—Kebijakan pemerintah tentang regulated agent di Indonesia menyebabkan timbulnya kesan monopoli dalam penentuan tarif pemeriksaan kargo serta kurang maksi-malnya pelayanan dalam penanganan dan pemeriksaan kargo udara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemauan pengguna jasa kargo untuk membayar tarif pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara di bandar udara, dan mengetahui tingkat pelayanan regulated agent. Metode penelitian menggunakan customer service indeks (CSI) dan willingness to pay (WTP). Penelitian menggunakan 18 indikator pelayanan dan 62 responden (shipper). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 7 (tujuh) indikator di kuadran I (satu), 4 (empat) indikator di kuadran II (dua), 4 (empat) indikator di kuadran III (tiga) dan 3 (tiga) indikator di kuadran IV. Model kecenderungan WTP shipper yaitu $y = -56,12 \ln(x) + 346,21$ dan $R^2 = 0,9677$ berarti 60% shipper bersedia membayar apabila tarif tidak lebih besar dari Rp120,- per kg (belum termasuk ppn)

Kata kunci: pelayanan, willingness to pay, regulated agent, CSI.

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia secara resmi memberlakukan kebijakan regulated agent di bandar udara, dimana setiap kargo di bandar udara harus diperiksa oleh regulated agent yang telah ditunjuk secara resmi oleh pemerintah. Kebijakan tentang regulated agent diatur dalam Skep 255/IV/2011 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Kargo dan Pos yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Sipil dan Tata Cara Pemberian Sertifikat Sebagai Regulated Agent.

Pemberlakuan regulated agent untuk kargo domestik dimulai sejak 4 September 2011, sedangkan untuk kargo internasional dimulai pada tanggal 4 Januari 2012. Regulated Agent (agen inspeksi) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yaitu PT Duta Angkasa Prima Kargo, PT Fajar Anugerah Semesta, PT Gita Avia Trans, PT Angkasa Pura II, PT Birotika Semesta, dan PT Pajajaran Global Service.

Kebijakan tentang regulated agent yang cukup baru di Indonesia menyebabkan pemberlakuan kebijakan ini masih jauh dari kesempurnaan, salah satunya adalah minimnya jumlah perusahaan yang bertindak sebagai regulated agent yang memunculkan kesan monopoli dalam penentuan besar biaya pemeriksaan kargo oleh regulated agent. Jika sebelumnya besaran tarif keamanan kargo hanya Rp 60 per kilogram, kini para agen inspeksi (regulated agent) mematok besaran tarif mulai Rp 440 hingga 1.050 per kilogram barang. Penetapan harga baru yang jauh lebih tinggi dari harga sebelumnya menimbulkan adanya protes keras dari para pengusaha, karena naiknya tarif pemeriksaan yang cukup tinggi akan menimbulkan biaya ekonomi yang cukup tinggi. Tidak adanya aturan yang jelas tentang hal tersebut menimbulkan kesan kurangnya transparansi dalam pengelolaan dan penerimaan tarif keamanan barang oleh pemerintah, dan tentu saja hal tersebut menimbulkan tanda tanya bagi

para pengusaha (Frederikson, 2012).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam kajian ini akan dibahas mengenai berapakah besaran tarif pemeriksaan kargo yang dianggap sesuai untuk diberlakukan, baik dari sisi pengusaha (*freight forwarder*), maupun dari sisi *regulated agent*. Pembahasan kajian akan dipaparkan dengan mencari seberapa besar tingkat keinginan membayar (WTP) dari pihak pengusaha (*freight forwarder*) dan berapa besar tarif yang ingin ditetapkan oleh pihak *regulated agent*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan *regulated agent* dan berapa besaran tarif/biaya pemeriksaan keamanan kargo udara berdasarkan kemauan membayar pengguna jasa?

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kemauan pengguna jasa kargo dalam membayar tarif pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara di bandar udara, serta tingkat pelayanan dalam penanganan dan pemeriksaan kargo udara oleh *regulated agent*.

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Regulated Agent*

Secara umum kargo diartikan sebagai muatan barang yang diangkut dengan kapal laut, pesawat udara, kereta api, atau sarana angkutan lainnya. Dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan disebutkan bahwa kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh setiap pesawat udara (termasuk hewan dan tumbuhan), selain pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan, barang bawaan, atau barang yang tidak ada pemiliknya. Sektor transportasi memiliki andil yang cukup besar dalam perekonomian dan perdagangan suatu negara, salah satunya adalah dalam lalu lintas kargo yang berkembang saat ini. Transportasi udara yang memiliki kecepatan, ketepatan waktu, dan jangkauan luas merupakan salah satu jenis transportasi yang memegang peranan penting dalam perkembangan kargo di Indonesia.

Regulated agent didefinisikan sebagai agen, perusahaan pengiriman barang, atau perusahaan lain yang sejenis, yang melakukan kerja sama atau bisnis di bidang pengiriman barang dengan perusahaan penerbangan dan melakukan pengendalian keamanan yang dipersyaratkan dalam hal-hal yang terkait dengan masalah

pengiriman barang (ICAO Annex 17).

Regulated agent bertanggung jawab atas pelaksanaan pemeriksaan keamanan kargo dan pos. Dalam pelaksanaan pemeriksaan keamanan kargo dan pos, *regulated agent* harus:

1. Membuat, melaksanakan, memelihara dan mempertahankan program keamanan *regulated agent*;
2. Menyiapkan, mengkalibrasi, memelihara dan menjamin kinerja peralatan keamanan sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam keamanan kargo dan pos;
3. Menyiapkan sumber daya manusia dibidang pemeriksaan keamanan kargo dan pos;
4. Membuat, melaksanakan dan memelihara standar operasi dan prosedur (*sop*) bagi setiap fungsi pelaksanaan pemeriksaan keamanan kargo dan pos;
5. Melaksanakan pengawasan (*quality control*) internal; dan
6. Menyiapkan infrastruktur keamanan.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/255/IV/2011 tentang Pemeriksaan Keamanan Kargo dan Pos yang Diangkut dengan Pesawat Udara pada Pasal 10, disebutkan bahwa penetapan besaran biaya jasa pemeriksaan keamanan kargo dan pos ditentukan oleh *Regulated Agent*. *Regulated Agent* yang ada saat ini diharapkan dapat terlebih dahulu memenuhi standar '*security manual*' yang dipersyaratkan oleh badan regulasi dunia seperti Asosiasi Penerbangan Internasional (IATA), Asosiasi Badan Penerbangan Sipil Dunia (ICAO) dan IOSA (*IATA Operational Safety Audit*). Beberapa hal yang dipersyaratkan oleh *security manual* tersebut menyangkut *contingency plan*, misalnya, prosedur penanganan ancaman bom, prosedur penanganan barang yang dicurigai, prosedur bila peralatan pemeriksaan tidak bekerja, dan detail peningkatan *level* keamanan berdasarkan ancaman yang tidak detil.

B. Sistem Penentuan Tarif Jasa Kebandarudaraan

Pengertian tentang tarif sama dengan harga, tetapi pada umumnya istilah tarif digunakan untuk menyatakan harga dari produk jasa. Tarif bagi penyedia jasa adalah merupakan harga dari jasa/pelayanan yang diberikan. Sedangkan bagi pengguna, tarif merupakan biaya yang harus dibayarkan sebagai konsekuensi dari jasa/pelayanan yang telah dipakainya.

Penetapan tarif jasa kebandarudaraan mengacu

pada ketentuan ICAO (*International Civil Aviation Organization*) antara lain menyebutkan bahwa perhitungan biaya yang digunakan sebagai dasar pentarifan harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prinsip-prinsip akutansi yang berlaku umum, sedangkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 28 Tahun 1999 menyatakan bahwa tarif pelayanan jasa kebandarudaraan didasarkan pada perhitungan biaya pokok masing-masing jasa.

C. Analisis Kinerja

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Metode pengukuran kepuasan pelanggan antara lain dilakukan dengan metode survei dengan cara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan. Beberapa dimensi pengukuran kepuasan pelanggan (Nasution, 2011) yang sering dipakai antara lain:

1. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik,
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan,
3. *Emphaty* (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.
4. *Asurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan personel, dan sarana komunikasi.

METODOLOGI

Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan *willingness to pay* (WTP) atau kemauan untuk membayar biasanya didasarkan atas persepsi pengguna jasa terhadap harga yang wajar untuk suatu pelayanan jasa transportasi

dengan kualitas tertentu. Parameter WTP biasanya diukur dalam besaran rupiah rata-rata pengguna jasa yang bersedia dikeluarkan untuk pembayaran suatu pelayanan jasa transportasi. Besarnya WTP masyarakat terhadap jasa transportasi dipengaruhi oleh kondisi sosial-ekonomi masyarakat tersebut (Yasa). Dalam permasalahan jasa transportasi, WTP biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Kuantitas/jumlah produksi jasa transportasi, dimana semakin banyak jasa transportasi yang ditawarkan, semakin mudah pula pengguna jasa menggunakannya.
2. Kualitas jasa transportasi, dimana semakin baik kualitas layanan jasa transportasi semakin meningkat pula kemauan membayar pengguna jasa.
3. Utilitas pengguna jasa, dimana jika manfaat yang dirasakan pengguna jasa semakin besar terhadap suatu layanan transportasi, semakin besar pula kemauan membayar atas jasa tersebut. Sebaliknya, jika manfaatnya dirasa kecil sekali maka pengguna jasa semakin enggan menggunakan jasa tersebut sehingga kemauan membayarnya semakin berkurang.
4. Tingkat penghasilan pengguna jasa, dimana bila seseorang mempunyai penghasilan yang besar diharapkan kemauan membayarnya tinggi, karena anggaran yang disediakan untuk jasa transportasi lebih besar.

Menurut Hengjin Dong et.al. (2001), untuk menganalisis WTP dapat menggunakan pendekatan *economic valuation*, yaitu pendekatan secara *individual economic variables* (penghasilan dan pengeluaran), dan pendekatan *individual characteristic variables* (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status). Pendekatan secara *economic valuation* ini mengasumsikan bahwa tiap individu memiliki nilai *ability to pay* (ATP) atau kemampuan untuk membayar, dan WTP atau kemauan untuk membayar terhadap suatu barang/jasa yang dikonsumsi. Pada umumnya, besaran WTP diperoleh melalui formulir kuesioner survei atau format *elicitation* (perolehan), dimana responden ditanya secara individual untuk menetapkan maksimum WTP mereka untuk barang/jasa tersebut.

Penelitian ini mengambil lokasi di Bandar Udara Soekarno Hatta - Cengkareng. Populasi penelitian adalah perusahaan angkutan kargo (*shipper*) dan

Tabel 1. Perusahaan *Regulated Agent* di Bandar Udara Soekarno Hatta

No	Nama Perusahaan	Informasi	
1	PT. DUTA ANGKASA PRIMA KARGO	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: H. Sofyan Sory B.H Kosim : Pergudangan Bandara Mas Blok Ai No. 29 Kel. Selapajang Jaya Kec. Neglasari Tangerang Banten 15127, Telp/Fax 021-55910915/14 : Public Cargo Area Bandara Soekarno-Hatta Tangerang, Banten, Telp/Fax. 55913331 : Fasilitas Mesin X-Ray 6 Unit. : AU/6561/DKP.774/V111/2010
2	PT. GHITA AVIA TRANS	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: Ibrahim Sahib : Jl. Jembatan Batu No. 85-86 Kel. Pinangsia Kec. Tamansari Jakarta 11110, Telp. 021-6280845, Fax 021-6263873 : Jl. Pangeran Jayakarta Ruko 24 No. 51 Jakarta : Kawasan line 2 Kargo Bandara Soetta : Rawa Bokor, Cengkareng : Mesin X- Ray 1 Unit : Mesin X-Ray 9 Unit : Mesin X-Ray 4 unit : AU/6557/DKP.770/V111/2010
3	PT. FAJAR ANUGERAH SEMESTA	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: Ir. Abdul Munif : Desa Sukadanau, Cibitung, Bekasi 17520 : Telp. 021-89107652, Fax 021-8903119 : Desa Sukadanau, Cibitung, Bekasi 17520 : Telp. 021-89107652, Fax 021-8903119 : Mesin X- Ray 1 Unit : AU/6559/DKP.772/V111/2010
4	PT. ANGKASA PURA II (Persero)	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: Tri Sunoko : Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Gedung 600, Tangerang : Gudang Duty Free-Kawasan Gudang Kargo Bandara Soekarno-Hatta : Mesin X- Ray 5 Unit : AU/9333/DKP.926/V111/2011
5	PT. BIROTIKA SEMESTA	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: Rocky Joseph Pesik : Gedung Siemens Bussines Park Building F : Jl. MT. Haryono Kav.C. 58-60 Kel. Pancoran Kec. Pancoran - Jakarta Selatan : Jl. Jenderal S. Parman Kav. 39 Kel. Kemanggisan Kec. Palmerah - Jakarta Barat : Mesin X- Ray 1 Unit : AU/9351/DKP.930/V111/2011
6	PT. PAJAJARAN GLOBAL SERVICE	Nama Pemilik Alamat Kantor Alamat pergudangan/ Counter RA Nomor Sertifikat	: Nining Tjahyaningtyas : Jl. Merpati I, Wismasari, Raya Juanda Gedangan - Sidoarjo - Jawa Timur : Komplek Pergudangan Bulog Drive DKI : Jl. Perintis Kemerdekaan - Sunter Timur : Kelapa Gading - Jakarta Utara : Mesin X- Ray 2 unit : AU/9374/DKP.940/V111/2011

Sumber: Direktorat Keamanan Penerbangan, 2011

regulated agent yang beroperasi di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno Hatta-Cengkareng. Sampel penelitian berjumlah 62 *shipper*. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Juli sampai dengan September 2012.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perusahaan *Regulated Agent* Di Bandar Udara Soekarno Hatta

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara telah memberikan Perusahaan *Regulated Agent* di Bandar Udara Soekarno Hatta (Sumber: Direktorat

Keamanan Penerbangan, 2011) ijin untuk melaksanakan pemeriksaan keamanan barang kargo dan pos sebelum diangkut ke pesawat udara kepada 6 (tiga) *Regulated Agent* yaitu:

Berdasarkan tabel 1, semua *regulated agent* yang beroperasi di Bandara Soekarno Hatta - Cengkareng termasuk dalam perusahaan yang baru berdiri karena tidak lebih dari 2 (dua) tahun. Namun demikian, peralatan yang dimiliki oleh *regulated agent* cukup lengkap dan memenuhi standar. Jumlah dan pengalaman personel pemeriksaan dan penanganan kargo udara yang di perusahaan *regulated agent* masih terbatas dan kurang terampil. Berdasarkan pengamatan dilapangan, petugas pengamanan

(avsec) terminal kargo tidak dilibatkan oleh *regulated agent* dalam proses pemeriksaan kargo.

B. Kinerja Pelayanan *Regulated Agent*

Komposisi responden menurut penilaiannya terhadap masing-masing indikator aspek pelayanan yang diberikan oleh *regulated agent*, juga komposisi responden terhadap tingkat kepentingannya pada masing-masing indikator aspek pelayanan *regulated agent*. Dari data primer yang telah diperoleh, jumlah responden secara keseluruhan adalah 62 orang, dan didapat komposisi responden menurut penilaian terhadap masing-masing indikator aspek pelayanan kargo udara yang berjumlah 18 indikator serta tingkat kepentingannya sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas dalam penanganan kargo

Penilaian responden terhadap indikator kemampuan petugas dalam penanganan kargo, 13% menyatakan sangat kurang, 45% menyatakan kurang, sedangkan yang menilai cukup sebesar 42%. Dengan demikian rata-rata responden menilai kemampuan petugas dalam kemampuan petugas dalam penanganan kargo masih kurang. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator penanganan kargo, 47% menilai sangat penting, 53% menilai penting, 0.00% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

2. Kemampuan petugas dalam pemeriksaan kargo

Penilaian responden terhadap indikator kemampuan petugas dalam pemeriksaan kargo, 8% menyatakan sangat kurang, 48% menyatakan kurang, sedangkan yang menilai cukup sebesar 44%. Dengan demikian rata-rata responden menilai kemampuan petugas dalam kemampuan petugas dalam pemeriksaan kargo masih kurang. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kemampuan petugas dalam pemeriksaan kargo, 63% menilai sangat penting, 35% menilai penting, 2% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

3. Perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 0% menyatakan sangat kurang, 19% menyatakan kurang, sedangkan yang menilai cukup sebesar 78%. Dengan demikian rata-rata responden menilai

perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara masih cukup baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 45% menilai sangat penting, 50% menilai penting, 5% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

4. Tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 3% menyatakan sangat kurang, 57% menyatakan kurang, sedangkan yang menilai cukup sebesar 40%. Dengan demikian rata-rata responden menilai tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara masih kurang. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 48% menilai sangat penting, 45% menilai penting, 7% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

5. Kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara, 21% menyatakan sangat kurang, 40% menyatakan kurang, sedangkan yang menilai cukup sebesar 39%. Dengan demikian rata-rata responden menilai kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara masih kurang. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara, 48% menilai sangat penting, 52% menilai penting, 0% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

6. Kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo

Penilaian responden terhadap indikator kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo, 0% menyatakan sangat kurang, 8% menyatakan kurang, 32% menyatakan cukup, 52% menyatakan baik dan 8% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut

tingkat kepentingannya terhadap indikator kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo, 64% menilai sangat penting, 31% menilai penting, 5% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

7. Keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo

Penilaian responden terhadap indikator keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo, 0% menyatakan sangat kurang, 3% menyatakan kurang, 40% menyatakan cukup, 49% menyatakan baik dan 8% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo, 61% menilai sangat penting, 39% menilai penting, 0% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

8. Kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 0% menyatakan sangat kurang, 50% menyatakan kurang, 24% menyatakan cukup, 0% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara, 60% menilai sangat penting, 37% menilai penting, 3% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

9. Kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara, 11% menyatakan sangat kurang, 36% menyatakan kurang, 47% menyatakan cukup, 6% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara, 78% menilai sangat penting, 19% menilai penting, 3% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

10. Mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang

Penilaian responden terhadap indikator mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang, 0% menyatakan sangat kurang, 30% menyatakan kurang, 68% menyatakan cukup, 32% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang, 65% menilai sangat penting, 35% menilai penting, 0% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

11. Kecepatan dalam penanganan kargo udara di gudang

Penilaian responden terhadap indikator kecepatan dalam penanganan kargo udara di gudang, 7% menyatakan sangat kurang, 74% menyatakan kurang, 19% menyatakan cukup, 0% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kecepatan dalam penanganan kargo udara di gudang, 69% menilai sangat penting, 23% menilai penting, 8% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

12. Kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo

Penilaian responden terhadap indikator kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo, 0% menyatakan sangat kurang, 32% menyatakan kurang, 68% menyatakan cukup, 0% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo, 24% menilai sangat penting, 66% menilai penting, 10% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

13. Kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara

Penilaian responden terhadap indikator kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara, 0% menyatakan sangat kurang, 68% menyatakan kurang, 32% menyatakan cukup, 0% menyatakan baik dan 0% menyatakan sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara, 19% menilai sangat penting, 42% menilai penting, 39% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

Penilaian responden terhadap indikator penerapan *Standard Operation and Procedur* (SOP) keamanan pengangkutan kargo di bandar udara, 55% menyatakan sangat kurang, 45% menyatakan kurang, 0% menyatakan cukup/tidak baik/sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator penerapan *Standard Operation and Procedur* (SOP) keamanan pengangkutan kargo di bandar udara, 68% menilai sangat penting, 31% menilai penting, 1% menilai cukup penting dan 0% menilai tidak penting/sangat tidak penting.

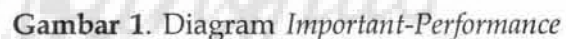
Penilaian responden terhadap indikator koordinasi dan komunikasi antara petugas pengamanan kargo (*avsec*) di bandar udara, 20% menyatakan sangat kurang, 40% menyatakan kurang, 40% menyatakan cukup dan 0% menilai baik/sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator koordinasi dan komunikasi antara petugas pengamanan kargo (*avsec*) di bandar udara, 68% menilai sangat penting, 32% menilai penting, 0% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

Penilaian responden terhadap indikator perilaku, kecakapan dan keterampilan petugas pengurus dokumen kargo udara, 13% menyatakan kurang, 87% menyatakan cukup dan 0% menilai baik/sangat baik/sangat kurang. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator perilaku, kecakapan dan keterampilan petugas pengurus dokumen kargo udara, 34% menilai sangat penting, 60% menilai penting, 0% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

Penilaian responden terhadap indikator biaya yang dikenakan dalam pemeriksaan kargo udara, 18% menyatakan sangat kurang, 48% menyatakan kurang, 34% menyatakan cukup dan 0% menilai baik/sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator biaya yang dikenakan dalam

Penilaian responden terhadap indikator jaminan keamanan dan kualitas barang yang akan dikirim, 65% menyatakan sangat kurang, 35% menyatakan kurang, 0% menyatakan cukup/baik/sangat baik. Sedangkan untuk komposisi responden menurut tingkat kepentingannya terhadap indikator jaminan keamanan dan kualitas barang yang akan dikirim, 81% menilai sangat penting, 19% menilai penting, 0% menilai cukup penting/tidak penting/sangat tidak penting.

Dalam proses analisis, akan diuraikan mengenai hasil analisis kualitas pelayanan melalui metode pendekatan CSI. Indikator yang dianalisis meliputi aspek pelayanan. Beberapa aspek pelayanannya harus dipertahankan prestasinya. Namun demikian ada juga indikator aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, karena tingkat kepentingannya menurut konsumen terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya masih rendah.



- B1 : Kemampuan petugas dalam penanganan kargo
- B2 : Kemampuan petugas dalam pemeriksaan kargo
- B3 : Perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara
- B4 : Tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara
- B5 : Kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara
- B6 : Kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo
- B7 : Keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo

- B8 : Kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara
- B9 : Kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara
- B10 : Mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang
- B11 : Kecepatan dan lamanya penanganan kargo udara di gudang
- B12 : Kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo
- B13 : Kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara
- B14 : Penerapan *Standard Operation and Procedure* (SOP) keamanan pengangkutan kargo di bandar udara
- B15 : Koordinasi dan komunikasi antara petugas pengamanan kargo (*avsec*) di bandar udara
- B16 : Perilaku, kecakapan dan keterampilan petugas pengurus dokumen kargo udara
- B17 : Biaya yang dikenakan dalam pemeriksaan kargo udara
- B18 : Jaminan keamanan dan kualitas barang yang akan dikirim

Dari gambar dapat dilihat bahwa indikator-indikator yang berada pada kuadran I atau mempunyai tingkat kepentingan tinggi, namun kualitas layanan dinilai kurang oleh pengguna jasa kargo, sehingga perlu dilakukan perbaikan. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Berdasarkan penilaian responden kemudian diolah dengan menggunakan excel, akan dirinci dari nilai kinerja paling rendah, sebagai berikut:

1. Jaminan keamanan dan kualitas barang yang akan dikirim dengan rata-rata nilai sebesar 1,35;
2. Penerapan *Standard Operation and Procedure* (SOP) keamanan pengangkutan kargo di bandar udara dengan rata-rata nilai sebesar 1,45;
3. Kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara dengan rata-rata nilai sebesar 1,98;
4. Kecepatan dalam penanganan kargo udara di gudang dengan rata-rata nilai sebesar 2,13;
5. Biaya yang dikenakan dalam pemeriksaan kargo udara dengan rata-rata nilai sebesar 2,16;
6. Koordinasi dan komunikasi antara petugas pengamanan kargo (*avsec*) di bandar udara dengan rata-rata nilai sebesar 2,21;

7. Kemampuan petugas dalam pemeriksaan penumpang dengan rata-rata nilai sebesar 2,35;

Sedang untuk indikator yang berada pada kuadran II, yaitu indikator-indikator yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi dan kualitas dinilai baik oleh pengguna jasa kargo, sehingga perlu dipertahankan karena merupakan pelayanan yang dirasakan oleh responden sangat baik. Berdasarkan penilaian responden, akan dirinci dari nilai kinerja paling rendah, sebagai berikut:

1. Kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara dengan rata-rata nilai 2,48;
2. Mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang dengan rata-rata nilai 3,32;
3. Kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo dengan rata-rata nilai 3,60;
4. Keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo dengan rata-rata nilai 3,61.

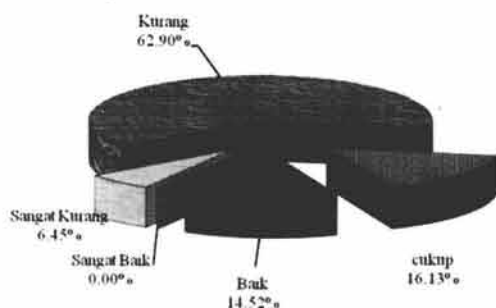
Sedang untuk indikator yang berada di kuadran III yaitu tingkat kepentingan rendah dan kualitas dinilai rendah oleh pengguna jasa kargo atau kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Berdasarkan penilaian responden, akan dirinci dari nilai kinerja paling rendah, sebagai berikut:

1. Kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara dengan rata-rata nilai 2,18;
2. Kemampuan petugas dalam penanganan kargo dengan rata-rata nilai 2,29;
3. Kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara dengan rata-rata nilai 2,32;
4. Tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara dengan rata-rata nilai 2,37;

Untuk indikator-indikator yang berada di kuadran IV yaitu mempunyai tingkat kepentingan rendah namun kualitas dinilai baik, indikator dalam kuadran ini kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Berdasarkan penilaian responden, akan dirinci dari nilai kinerja paling rendah, sebagai berikut:

1. Kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo dengan rata-rata nilai 2,68;
2. Perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara dengan rata-rata nilai 2,84;

3. Perilaku, kecakapan dan keterampilan petugas pengurus dokumen kargo udara dengan rata-rata nilai 2,87.



Gambar 2. Kualitas Pemeriksaan Oleh *Regulated Agent*

Dari gambar 2 di atas terlihat bahwa mayoritas responden memberikan nilai kinerja pelayanan pemeriksaan keamanan dan pengamanan kargo yang dilakukan oleh *regulated agent* masih kurang baik. Penilaian kurang ini terutama dikaitkan dengan proses pemeriksaan barang yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara seperti ketika barang/kargo melewati *x ray* tidak boleh ditumpuk, namun berdasarkan hasil pengamatan dilapangan masih terjadi penumpukan barang dalam pemeriksaan. Pengiriman barang tidak melewati *regulated agent* dalam pengiriman barang, barang langsung ke gudang dan *label check (security)* dipasang tanpa

proses pemeriksaan seperti koran, jenazah, barang yang mudah rusak (*persable*) dan hewan (*live animal*)(Surat Edaran Dirjen Keamanan Penerbangan Nomor: SE. 026 Tahun 2011 tentang Surat Edaran Keamanan Implementasi *Regulated Agent*). Masih banyaknya calo yang beroperasi di sekitar terminal kargo, hal ini disebabkan karena dengan mudahnya mereka menggunakan pas bandara (harian) dengan membayar sejumlah uang yang cukup murah dan proses yang cepat untuk mendapatkannya. Kurangnya koordinasi antara *avsec* terminal kargo (SDM pengamanan) dengan personel *regulated agent*. Hal ini dikarenakan tidak dilibatkannya *avsec* dalam proses pemeriksaan yang dilakukan oleh *regulated agent* sehingga keahlian yang dimiliki oleh *avsec* tidak dimanfaatkan. Lebih dari 10 personel pengamanan (*avsec*) tidak bisa meneruskan/memperpanjang sertifikat keahlian mereka (perijinan dicabut (contoh: lisensi sebagai DG)).

Berdasarkan hasil pengumpulan data, biaya pemeriksaan kargo dari masing-masing perusahaan *regulated agent* yang beroperasi di Bandar Udara Soekarno Hatta-Cengkareng dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dan hasil perhitungan maka diperoleh pengelompokan sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Biaya Pemeriksaan Kargo yang diberlakukan oleh *Regulated Agent* di Bandar Udara Soekarno Hatta

No	Nama Perusahaan	Biaya	Dasar Perhitungan
1	PT Duta Angkasa Prima Kargo	Rp.420,- belum termasuk ppn	Infestasi gudang, sewa kantor dan gudang di area kargo BSH. Biaya konsesi 8% dan pendapatan Bruto PT. DAPK kepada PT. AP II, infestasi truking 12 buah, infestasi X -ray 10 buah, infestasi Forklift 2 buah, system IT yang terintegrasi, consumable part seperti form CSC, DO, OR, label barang, label truking dan siltruk
2	PT Ghita Avia Trans	Rp. 350 – 430 per kg, belum termasuk ppn	-
3	PT Fajar Anugerah Semesta	Rp 300/kgbelum termasuk ppn 10% dan untuk Unknown Shipper (US) biaya yang dikenakan Rp 400/kgbelum termasuk ppn 10%	HPP (harga pokok produksi), konsesi (jika ada), direct - indirect cost, direct - indirect expenses (biaya langsung maupun biaya tidak langsung) dan profit.
4	PT Angkasa Pura II (Persero)	Rp.350,-/kg, belum termasuk ppn	Berdasarkan SKEP Direksi PT. Angkasa Pura II No Kep : 15.02.01/00/08/2011/364.
5	PT Pajajaran Global Service	Rp.440,- per kg, belum termasuk ppn	SDM, biaya operasional, biaya depresiasi, biaya peralatan keamanan, biaya fasilitas, biaya administrasi dan <i>cosumable</i> cetakan.

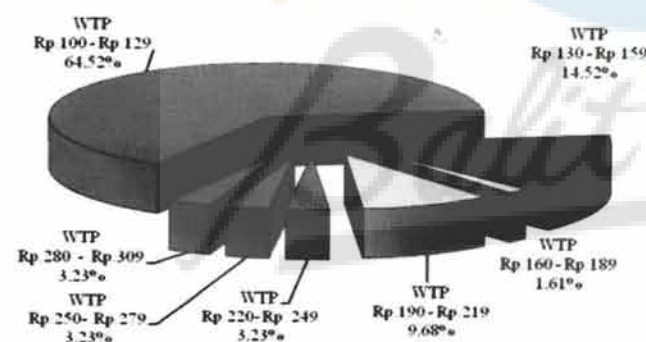
Sumber: Hasil Survai, 2012

Kemauan untuk membayar atau WTP (*willingness to pay*) merupakan suatu pendekatan harga dari sisi pengguna jasa/penumpang angkutan udara atas suatu pelayanan jasa yang dipandang berdasarkan persepsi seseorang/ individu terhadap harga yang wajar berdasarkan kualitas layanan jasa yang diterimanya. Sedangkan tarif merupakan harga sebuah layanan jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa, yang biasanya ditetapkan berdasarkan perhitungan biaya pokok produksi layanan jasa ditambah dengan sejumlah keuntungan tertentu. Idealnya, tarif yang berlaku adalah sama dengan atau lebih kecil dari WTP pengguna jasa, sehingga produk jasa yang ditawarkan tidak merugikan kedua belah pihak. Dari survei tentang tarif pemeriksaan kargo kepada responden di Bandara Soekarno Hatta diperoleh nilai yang sangat bervariasi dan tersebar tidak merata sebagaimana dapat dilihat dalam Tabel 3 dan Gambar 3.

Tabel 3. Pengelompokkan WTP

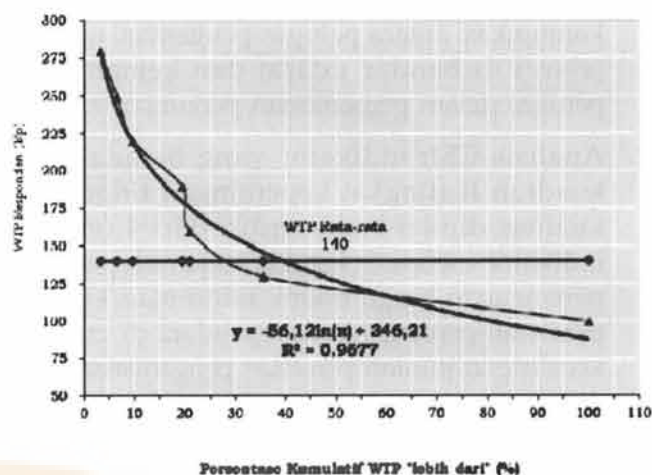
No.	Kelompok WTP		Resp	Jumlah Responden	
				(%)	
1	100	-	129	40	64,52
2	130	-	159	9	14,52
3	160	-	189	1	1,61
4	190	-	219	6	9,68
5	220	-	249	2	3,23
6	250	-	279	2	3,23
7	280	-	309	2	3,23
	Total		62		100,00

Sumber: Hasil Analisis 2012



Gambar 3. Persentase Kemampuan Membayar Responden

Berdasarkan gambar diatas persentase kemampuan pengguna jasa angkutan kargo udara membayar biaya pemeriksaan kargo paling banyak berada ditarif Rp.100,- – Rp.129,- sebanyak 64,52%. Kemampuan membayar perusahaan angkutan udara kargo udara dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 4. Grafik WTP

Dari gambar di atas terlihat bahwa grafik kecenderungan WTP pengguna jasa kargo (*shipper*) adalah berupa garis *logarithmic* dengan model persamaan garis $y = -56,12\ln(x) + 346,21$, dimana koefisien determinasi $R^2 = 0,9677$. Dengan demikian, untuk menghitung nilai WTP pada persentase kumulatif tertentu dapat didekati dengan menggunakan persamaan garis polynomial tersebut, atau dengan cara menarik garis sejajar dengan sumbu Y sehingga memotong persamaan garis WTP, kemudian dari titik perpotongan tersebut ditarik garis sejajar dengan sumbu X sehingga dapat terbaca nilai WTP yang sesuai. Sebagai contoh, WTP₆₀ mempunyai nilai sekitar Rp120,- belum termasuk ppn, yang berarti bahwa jika tarif pemeriksaan kargo domestik Bandara Soekarno-Hatta diinginkan agar pengguna jasa yang bersedia membayarnya mencapai 60%, maka tarif yang wajar adalah tidak lebih besar dari Rp120,- per kg belum termasuk ppn.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Analisis CSI, indikator yang berada pada kuadran I (kualitas layanan dinilai kurang) terdiri dari 7 (tujuh) indikator meliputi: jaminan keamanan dan kualitas barang yang akan dikirim; penerapan *Standard Operation and Procedur* (SOP) keamanan pengangkutan kargo di bandar udara; kecepatan proses dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara; kecepatan dalam penanganan kargo udara di gudang; biaya yang dikenakan dalam pemeriksaan kargo udara; koordinasi dan

komunikasi antara petugas pengamanan kargo (*avsec*) di bandar udara; dan kemampuan petugas dalam pemeriksaan penumpang.

2. Analisis CSI, indikator yang berada pada kuadran II (tingkat kepentingan tinggi dan kualitas dinilai baik) terdiri dari 4 (empat) indikator meliputi: kecukupan jumlah peralatan penanganan kargo udara; mutu atau kualitas peralatan penanganan kargo udara di gudang; kecukupan jumlah peralatan pengamanan yang digunakan untuk pemeriksaan kargo; dan keandalan fasilitas dan peralatan pemeriksaan keamanan kargo.
3. Analisis CSI, indikator yang berada di kuadran III (tingkat kepentingan rendah dan kualitas dinilai rendah) terdiri dari 4 (empat) indikator meliputi: kecukupan jumlah petugas pengamanan kargo udara; kemampuan petugas dalam penanganan kargo; kemudahan prosedur pengurusan dokumen kargo udara; dan tanggung jawab petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara.
4. Analisis CSI, indikator yang berada di kuadran IV (tingkat kepentingan rendah namun kualitas dinilai baik) terdiri dari 3 (tiga) indikator meliputi: kecukupan petugas dalam pelayanan penanganan dokumen kargo; perilaku, kecakapan, dan keterampilan petugas dalam pelayanan pemeriksaan keamanan kargo udara; dan perilaku, kecakapan dan keterampilan petugas pengurus dokumen kargo udara.
5. Sebanyak 62,9% responden menyatakan bahwa kualitas pemeriksaan yang dilakukan oleh *regulated agent* masih perlu diperbaiki karena dirasakan masih kurang sesuai dengan aturan yang berlaku.
6. Grafik kecenderungan WTP pengguna jasa kargo (*shipper*) untuk menentukan besaran biaya pemeriksaan kargo berupa garis *logarithmic* dengan model persamaan garis $y = -56,12\ln(x) + 346,21$, dimana koefisien determinasi $R^2 = 0,9677$ yang berarti bahwa agar pengguna jasa yang bersedia membayarnya mencapai 60%, maka tarif yang wajar adalah tidak lebih besar dari Rp120,- per kg belum termasuk ppn.

B. Saran

1. Kecepatan dan kemampuan personel pada perusahaan *regulated agent* dalam proses pemeriksaan dan penanganan kargo udara perlu lebih ditingkatkan diantaranya melalui penambahan personel dan fasilitas pengangkutan kargo (*truck*) dari gudang ke lini 1.
2. Perlunya koordinasi antara *avsec* terminal kargo dengan personel *regulated agent* terkait dengan proses pemeriksaan kargo di bandar udara.
3. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara perlu menca-but Surat Edaran Nomor: SE. 026 Tahun 2011 tentang Surat Edaran Keamanan Implementasi *Regulated Agent*, karena bertentangan dengan Annex ICAO 17.

DAFTAR PUSTAKA

- Frederikson. 2012. Kebijakan Kargo RA Masih Carut-Marut. [Online]: <http://hawkingthefair.blogspot.com/> [Diakses 14.04.2012]
- Hengjin D., Kouyate B., dan Sauerborn., 2001. *Willingness To Pay For Community-based Insurance in Burkina Faso*, Discussion Paper : Control of Tropical Infection Disease, University of Heidelberg.
- Nasution, M.N. Drs. MSc. 2001, *Manajemen Mutu terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia, Jakarta.
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, 2001, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Skep 47/IV/2010 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Kargo dan Pos yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Sipil dan Tata Cara Pemberian Sertifikat Sebagai *Regulated Agent*.
- Skep 255/IV/2011 tentang Agen Inspeksi (*Regulated Agent*)
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Yasa Guna D. 2009. *Ability to Pay (ATP)/ Willingness to Pay (WTP)*. www.dardela.com.